

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN ISI SKRIPSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH	8
C. RUMUSAN MASALAH.....	9
D. TUJUAN PENELITIAN.....	9
E. MANFAAT PENELITIAN	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. BEBAN KERJA (<i>WORKLOAD</i>).....	11
1. Pengertian Beban Kerja.....	11

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

2. Faktor-Faktor Beban Kerja	14
3. NASA-TLX.....	16
B. KEPUASAN KERJA (<i>JOB SATISFACTION</i>)	18
1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	18
2. Teori Kepuasan Kerja	20
3. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja.....	22
C. INTENSI BERHENTI BEKERJA.....	26
1. Pengertian Intensi Bekerja.....	26
2. Aspek-Aspek Berhenti Bekerja	27
3. Faktor-Faktor Berhenti Bekerja.....	28
D. PENELITIAN TERDAHULU	30
E. KERANGKA PEMIKIRAN	31
F. HIPOTESIS PENELITIAN	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. LOKASI DAN SUBJEK PENELITIAN	36
1. Lokasi Penelitian.....	36
2. Subjek Penelitian.....	36
a. Populasi.....	36
b. Sampel.....	36
B. DESAIN PENELITIAN	37
C. METODE PENELITIAN	38
D. DEFINISI OPERASIONAL.....	39

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

1. Beban Kerja (X_1).....	39
2. Kepuasan Kerja (X_2).....	41
3. Intensi Berhenti Bekerja (Y)	44
E. INSTRUMEN PENELITIAN	46
1. Instrumen Beban Kerja (X_1).....	46
2. Instrumen Kepuasan Kerja (X_2).....	47
3. Instrumen Intensi Berhenti Bekerja (Y).....	48
F. PENGEMBANGAN INSTRUMEN	49
1. Uji Validitas	49
2. Pelaksanaan Reliabilitas.....	50
G. SUMBER DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	52
1. Sumber Data.....	52
2. Teknik Pengumpulan Data	52
H. TEKNIK ANALISIS DATA	52
1. Uji Normalitas.....	53
2. Kategorisasi Skala	54
3. Uji Korelasi <i>Spearman-Rho</i>	55
4. Uji Signifikansi	56
5. Uji Koefisien Determinasi.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN	58
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	58

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

a.	Karakteristik Responden.....	58
b.	Gambaran Umum Beban Kerja.....	61
1)	Gambaran Umum Dimensi Kebutuhan Mental.....	67
2)	Gambaran Umum Kebutuhan Fisik	68
3)	Gambaran Umum Kebutuhan Waktu	70
4)	Gambaran Umum Performansi.....	71
5)	Gambaran Umum Tingkat Frustrasi.....	72
6)	Gambaran Umum Usaha.....	74
c.	Gambaran Umum Kepuasan Kerja	75
1)	Gambaran Umum <i>Mentality Challenging</i>	80
2)	Gambaran Umum <i>Equitable Reward</i>	81
3)	Gambaran Umum <i>Supportive Working Condition</i>	82
4)	Gambaran Umum <i>Supportive Colleagues</i>	84
d.	Gambaran Umum Intensi Berhenti Bekerja	85
1)	Gambaran Umum <i>Thinking To Quit</i>	90
2)	Gambaran Umum <i>Intention To Search</i>	91
3)	Gambaran Umum <i>Intention To Leave</i>	92
2.	Analisis Hasil Penelitian	93
a.	Hubungan Beban Kerja Dengan Intensi Berhenti Bekerja Karyawan <i>Call Center</i> Garuda Indonesia.....	93
b.	Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Intensi Berhenti Bekerja Karyawan <i>Call Center</i> Garuda Indonesia.....	95

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

c. Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Dengan Intensi Berhenti Bekerja Karyawan <i>Call Center</i> Garuda Indonesia.....	97
B. PEMBAHASAN.....	98
1. Gambaran Umum Beban Kerja.....	98
2. Gambaran Umum Kepuasan Kerja	102
3. Gambaran Umum Intensi Berhenti Bekerja	107
4. Hubungan Beban Kerja Dengan Intensi Berhenti Bekerja.....	111
5. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Intensi Berhenti Bekerja.....	115
6. Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Dengan Intensi Berhenti Bekerja	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN	121
B. REKOMENDASI.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	123

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja
Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1	3
Grafik 4.1	59
Grafik 4.2	60
Grafik 4.3	61

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1.....	11
Gambar 2.2.....	19
Gambar 2.3.....	22
Gambar 2.4.....	27
Gambar 2.5.....	34
Gambar 3.1.....	37

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	17
Tabel 3.1	41
Tabel 3.2	42
Tabel 3.3	45
Tabel 3.4	43
Tabel 3.5	47
Tabel 3.6	49
Tabel 3.7	50
Tabel 3.8	51
Tabel 3.9	51
Tabel 3.10	51
Tabel 3.11	54
Tabel 3.12	55
Tabel 3.13	55
Tabel 3.14	56
Tabel 3.15	57
Tabel 4.1	58
Tabel 4.2	59
Tabel 4.3	60
Tabel 4.4	61
Tabel 4.5	62

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.6	62
Tabel 4.7	63
Tabel 4.8	64
Tabel 4.9	65
Tabel 4.10	66
Tabel 4.11	67
Tabel 4.12	68
Tabel 4.13	69
Tabel 4.14	69
Tabel 4.15	70
Tabel 4.16	70
Tabel 4.17	71
Tabel 4.18	72
Tabel 4.19	73
Tabel 4.20	73
Tabel 4.21	74
Tabel 4.22	74
Tabel 4.23	75
Tabel 4.24	75
Tabel 4.25	75
Tabel 4.26	76
Tabel 4.27	76

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.28	77
Tabel 4.29	78
Tabel 4.30	79
Tabel 4.31	80
Tabel 4.32	81
Tabel 4.33	81
Tabel 4.34	82
Tabel 4.35	83
Tabel 4.36	83
Tabel 4.37	84
Tabel 4.38	84
Tabel 4.39	85
Tabel 4.40	85
Tabel 4.41	86
Tabel 4.42	86
Tabel 4.43	86
Tabel 4.44	87
Tabel 4.45	88
Tabel 4.46	89
Tabel 4.47	90
Tabel 4.48	90
Tabel 4.49	91

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.50	91
Tabel 4.51	92
Tabel 4.52	92
Tabel 4.53	93
Tabel 4.54	94
Tabel 4.55	95
Tabel 4.56	96
Tabel 4.57	97

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Data Uji Reliabilitas X_1

Data Uji Reliabilitas X_2

Data Uji Reliabilitas Y

Hasil Uji Reliabilitas X_1

Hasil Uji Reliabilitas X_2

Hasil Uji Reliabilitas Y

Kuisisioner

LAMPIRAN 2

Data Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas

LAMPIRAN 3

Data Responden

Gambaran Umum Responden

Gambaran Umum X_1, X_2 , dan Y

LAMPIRAN 4

Data Penelitian X_1 (Beban Kerja)

Data Penelitian X_2 (Kepuasan Kerja)

Data Penelitian Y (Intensi Berhenti Bekerja)

Hasil Uji Korelasi X_1 - Y

Hasil Uji Korelasi X_2 - Y

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LAMPIRAN 5

Verbatim, Reduksi, dan Koding Hasil Wawancara 1 Subjek 1

Verbatim, Reduksi, dan Koding Hasil Wawancara 2 Subjek1

Verbatim, Reduksi, dan Koding Hasil Wawancara 1 Subjek 2

LAMPIRAN 6

Surat Izin Penelitian dari Universitas Pendidikan Indonesia

Surat Pengangkatan Pembimbing Skripsi

Surat Izin Penelitian dari PT. Infomedia Solusi Humanika

Surat Pernyataan Judgment

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu